



Jornada Calidad: La evolución del *Homo Experience*

Madrid,
30 de noviembre de 2017



Jornadas

Patrocinada por:



Asistencia Gratuita para Entidades Adheridas a ICEA

Presentación

El cliente evoluciona, y también experimenta por lo que es lógico que evolucionen las experiencias que vive incluso en la relación que mantiene con sus compañías aseguradoras. Es importante conocer lo que nos traerá el futuro para poder adaptar nuestras estrategias a él y así poder prestar un servicio cada vez más adaptado a sus necesidades.

Uno de los aspectos más relevantes hoy en día en el análisis del *customer experience* es el estudio de las emociones, que nos puede aportar una visión diferente a la que teníamos hasta ahora, conociendo atributos relevantes en la fidelidad y vinculación del cliente con su compañía.

Sin embargo, los aspectos económicos son importantes y cada vez más, por lo que la búsqueda del cliente rentable y el conocimiento de las vivencias y experiencias que tiene nos aportará valor en la consecución de este objetivo.

En todo ello, la digitalización y la transformación de los servicios prestados por el sector asegurador juegan un papel primordial, por lo que es indispensable conocer cómo continua y cuáles son los próximos pasos en esta evolución de la experiencia del cliente que estamos viviendo en la actualidad.

Programa

- 09:30 h. | Registro asistentes
- 09:45 h. | **Apertura**
Elvira de la Cruz, Directora Área de Consultoría de **ICEA**
- 10:00 h. | **Descifrando las emociones**
Susana Vázquez, Directora de Operaciones de **ASITUR**
- 10:45 h. | **La experiencia del cliente rentable**
Sofía Medem, Partner of Customer Experience de **EY**
Vicesecretaria y Vocal de Conocimiento en **DEC**
- 11:30 h. | Café
- 12:00 h. | **El papel de siniestros en la transformación del servicio**
Sonia Calzada, Directora de Siniestros de **ZURICH INSURANCE**
- 12:45 h. | **De brindar servicios a brindar experiencias memorables**
Juan Félix Beteta, Head of Business Development - B2B Digital Business de **TELEFÓNICA**
- 13:30 h. | **Del B2B al B2C: liderando la experiencia**
Gerardo Laino, Responsable de Experiencia de Clientes y Mediadores de **LIBERTY SEGUROS**
- 14:15 h. | Clausura de la Jornada

Datos de organización

Lugar de Celebración: Salas de Formación de ICEA, en la calle López de Hoyos, 35 - 28002 Madrid.

- **Entidades adheridas:** Asistencia Gratuita
- **Entidades no adheridas:** Consultar a ICEA

Se ruega confirmación: Carmen Zapata – inscripciones@icea.es – Teléfono 911 42 09 53